

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan di negara Indonesia bertujuan menyejahterakan rakyat menjadi lebih baik daripada keadaan sebelumnya. Melaksanakan pembangunan di Indonesia tidaklah mudah mengingat Indonesia sendiri terdiri beraneka pulau yang menyebar dari Sabang hingga Merauke, dimana masing-masing mempunyai suku dan kebudayaan yang berbeda. Walaupun masyarakat Indonesia sendiri berjumlah sekitar 200 juta jiwa sebagai modal penting dalam pelaksanaan pembangunan, namun pembangunan di Indonesia belum merata sehingga tujuannya belum tercapai. Pemerintah Indonesia selalu berkomitmen dalam melaksanakan pembangunan berkelanjutan yang disesuaikan dengan RPJMN (Rancangan Pembangunan Jangka Menengah Nasional) tahun 2020 sampai 2024 yang memiliki tujuan untuk melaksanakan pembangunan yang adil, inklusif, dan mampu meningkatkan kualitas kehidupan menjadi lebih baik.

Menurut Valentí *et al.*, (2021:323) pada tahun 2021 COVID-19 oleh SARS-CoV-2 secara global menyerang setidaknya 11.125.245 kasus yang dikonfirmasi dan 528.204 kematian. Untuk melindungi masyarakat dari wabah, langkah-langkah untuk mencegah penyebaran infeksi perlu dilakukan. Seperti yang diumumkan oleh WHO (*World Health Organization*) bahwa lembaga harus menetapkan program untuk

mengontrol dan mencegah terkait dengan perawatan kesehatan. WHO menyatakan bahwa perkembangan COVID-19 terjadi dengan cepat. Hal ini dibuktikan dengan merambahnya virus dengan cepat ke seluruh belahan dunia termasuk Indonesia. Tidak terkecuali di Jawa Tengah terutama di Kabupaten Temanggung. Namun demikian tidak dapat dipungkiri dengan situasi pandemi seperti ini pembangunan nasional harus tetap berjalan.

Dalam menyelenggarakan pembangunan nasional dibutuhkan biaya yang bersumber dari keuangan negara. Keuangan di negara Indonesiadikelola oleh presiden sebagai kepala pemerintahan yang merupakan bagian dari kekuasaan pemerintah. Untuk menyelenggarakan fungsi pemerintah untuk meraih tujuan negara Indonesia setiap tahun disusun APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) dan APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah). APBN terdiri atas berbagai anggaran yaitu pendapatan, belanja, dan pembiayaan dalam lingkup nasional. Sedangkan APBD juga terdiri dari berbagai anggaran meliputi pendapatan, belanjadan pembiayaan dalam lingkup daerah. Pendapatan Negara terdiri dari atas hibah, penerimaan pajak dan bukan pajak. Sedangkan pendapatan di tiap daerah berupa pendapatan asli yang ada di daerah, pendapatan lain yang sah dan dana perimbangan.(UU Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara, 2003)

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, sumber pendapatan asli di tiap daerah salah satunya yaitu pajak, yang digunakan sebagai biaya pelaksanaan fungsi pemerintah daerah. Pajakdaerahterdiri

dari pajak provinsi, kabupaten atau kota. Yang mana pajak provinsi meliputi berbagai jenis pajak pada kendaraan bermotor, bahan bakar kendaraan bermotor, air permukaan, dan bea balik nama kendaraan bermotor. Sedangkan jenis pajak kabupaten/ kota terdapat pada restoran, reklame, hotel, hiburan, mineral bukan logam dan batuan dan pajak penerangan jalan.

Menurut informasi yang diambil dari Badan Pusat Statistik tahun 2020, kendaraan bermotor di Jawa Tengah sebesar 18.099.368 unit. Menyumbang sekitar 13,28% dari total jumlah kendaraan bermotor di Indonesia yaitu sebesar 136.316.726 unit. Realisasi PAD Jawa Tengah tahun 2021 sebesar Rp 4.957 miliar, meningkat 5,78 persen dari periode sebelumnya. PAD di Jawa Tengah memberikan sumbangan sebesar 27,13% dari keseluruhan pendapatan di Jawa Tengah. Proporsi Realisasi PAD sendiri terdiri oleh berbagai pendapatan, diantaranya Pajak Daerah sebanyak 62,01%, Retribusi Daerah sebanyak 4,59%, Pengelolaan Kekayaan Daerah Yang Dipisahkan sebesar 9,98%, dan PADsah sebesar 23,42%. (Data LRA Prov/kab/kota Jateng, Mei 2021).

Sementara itu PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) yang menjadi satu dari sekian banyak sumber yang menyumbang pajak daerah, pada tahun 2021 berkontribusi sebesar Rp 4.187,6 miliar. Berikut merupakan capaian PKB setiap kabupaten/kota di Jawa Tengah :

Tabel 1.1
Capaian Pajak Kendaraan Bermotor Se Jawa Tengah

No	UPPD	Target	Realisasi	Capaian (%)
1.	UPPD Kota Semarang II	248,350,000,000	219,056,986,500	88.20%
2.	UPPD Kota Magelang	95,605,000,000	82,241,950,500	86.02%
3.	UPPD Kota Tegal	82,305,000,000	70,731,216,500	85.94%
4.	UPPD Kab Sukoharjo	157,785,000,000	135,498,659,500	85.88%
5.	UPPD Kabupaten Boyolali	133,765,000,000	112,509,899,500	84.11%
6.	UPPD Kabupaten Jepara	151,005,000,000	126,816,887,500	83.98%
7.	UPPD Kab Wonosobo	79,560,796,000	66,813,087,650	83.98%
8.	UPPD Kab Pekalongan	79,985,000,000	67,078,332,000	83.86%
9.	UPPD Kab Semarang	177,305,000,000	147,838,673,500	83.38%
10.	UPPD Kab Purworejo	88,865,000,000	73,453,958,000	82.66%
11.	UPPD Kabupaten Sragen	155,005,000,000	128,070,051,200	82.62%
12.	UPPD Kabupaten Batang	75,120,000,000	61,951,158,800	82.47%
13.	UPPD Kab Pemalang	121,105,000,000	99,505,970,000	82.17%
14.	UPPD Kabupaten Cilacap	200,325,000,000	164,472,052,500	82.10%
15.	UPPD Kab Grobogan	142,105,000,000	116,492,925,000	81.98%
16.	UPPD Kab Banjarnegara	77,205,000,000	63,275,877,500	81.96%
17.	UPPD Kabupaten Kudus	168,105,000,000	137,680,250,000	81.90%
18.	UPPD Kab Kebumen	114,565,000,000	93,808,041,000	81.88%
19.	UPPD Kota Pekalongan	84,705,000,000	69,319,602,250	81.84%
20.	UPPD Kab Purbalingga	98,955,000,000	80,844,319,500	81.70%
21.	UPPD Kota Surakarta	245,405,000,000	199,743,811,500	81.39%
22.	UPPD Kab Karanganyar	148,305,000,000	120,380,753,500	81.17%
23.	UPPD Kabupaten Demak	152,125,000,000	123,412,550,500	81.13%
24.	UPPD Kabupaten Pati	204,005,000,000	165,285,800,000	81.02%
25.	UPPD Kab Banyumas	205,225,000,000	165,302,010,000	80.55%
26.	UPPD Kab Rembang	80,902,000,000	65,111,970,500	80.48%
27.	UPPD Kabupaten Kendal	120,875,000,000	96,986,009,400	80.24%
28.	UPPD Kabupaten Blora	90,055,000,000	72,106,224,700	80.07%
29.	UPPD Kab Wonogiri	120,890,000,000	96,737,695,000	80.02%
30.	UPPD Kab Magelang	133,005,000,000	105,817,242,500	79.56%
31.	UPPD Kabupaten Tegal	113,435,000,000	90,029,660,500	79.37%
32.	UPPD Kota Semarang III	230,800,000,000	178,892,468,600	77.51%
33.	UPPD Kabupaten Klaten	202,695,000,000	156,764,603,500	77.34%
34.	UPPD Kota Salatiga	66,305,000,000	50,788,645,000	76.60%
35.	UPPD Kabupaten Brebes	130,955,000,000	100,043,039,800	76.39%
36.	UPPD Kab Temanggung	78,395,000,000	59,220,491,500	75.54%
37.	UPPD Kota Semarang I	299,850,000,000	223,616,339,000	74.58%
	Jumlah	5,154,952,796,000	4,187,699,214,400	81.24%

Sumber : UPPD Samsat Kabupaten Temanggung 2021

Pada tahun 2021 UPPD Kabupaten Temanggung hanya mencapai Rp 59,220,491,500 dari total target pajak sebesar Rp 78,395,000,000, atau hanya sekitar

75,54%, berada satu tingkat di atas Kota Semarang I. Jika kita melihat dari table 1.1 bahwa UPPD Kabupaten Temanggung pada 2021 mendapatkan peringkat ke dua dari bawah dari keseluruhan 36 kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah. Dari informasi tersebut membuat peneliti menjadikan UPPD Kabupaten Temanggung menjadi lokus dalam penelitian.

Tabel 1.2
Target Pajak Kendaraan Bermotor UPPDSamsat Kabupaten
Temanggung

No.	Bulan	Target	Realisasi	Prosentase
1	Januari	4,703,700,000	6,096,316,500	129.61%
2	Februari	4,703,700,000	4,745,698,000	100.89%
3	Maret	4,703,700,000	5,182,570,500	110.18%
4	April	5,487,650,000	4,896,162,000	89.22%
5	Mei	5,487,650,000	4,101,110,000	74.73%
6	Juni	5,487,650,000	4,855,389,500	88.48%
7	Juli	5,748,966,667	4,445,908,000	77.33%
8	Agustus	5,748,966,667	5,383,446,000	93.64%
9	September	5,748,966,667	6,019,408,500	104.70%
10	Oktober	10,191,350,000	7,081,595,000	69.49%
11	November	10,191,350,000	5,743,617,000	56.36%
12	Desember	10,191,350,000	7.491.527,200	73,51%
	Jumlah	78,395,000,000	58,551,221,000	74.69%

Sumber : UPPD Samsat Kabupaten Temanggung 2021

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau biasa kita ketahui dengan Samsat merupakan kumpulan aktivitas dalam rangka menyelenggarakan proses pendaftaran dan identifikasi PKB, proses pembayaran PKB, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, serta pembayaran, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara integrasi dan dikoordinasi dalam Kantor Samsat. Kendaraan Bermotor merupakan semua kendaraan yang alat penggerakannya berupa mesin kecualiyang berjalan di atas rel. Tujuan dari Samsat untuk memberi pelayanan identifikasi dan registrasikendaraan bermotor, pembayaran PKB, dansumbangan wajib kecelakaan dan angkutan jalan secaramenyatu dan dikoordinasi secara baik, tidak memerlukan waktu lama, terbuka, dapat diperhitungkan, danmampu memberikan informasi. (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan SAMSAT, 2015)

Kantor Samsat didirikan pada semua Kabupaten dan Kota.Kantor Samsat terletak pada komplekkantor polisisetempat ataupun bisa juga di luarkomplekkantor kepolisian setempat dengan pertimbanganlayanan, keamanan dan situasi.Dalam membentuk KantorSamsat ditetapkan oleh Gubernur, polisian daerah, dan badan usaha. (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan SAMSAT Kendaraan Bermotor, 2015)

Di Kabupaten Temanggung hanya ada tiga jenis samsat. Yaitu samsat induk, samsat paten dan samsat keliling. Perbedaan ketiga jenis samsat ini adalah dari layanan pembayaran. Samsat Induk melayani pajak lima tahunan, sedangkan Samsat Keliling

dan Samsat Paten hanya melayani pembayaran pajak tahunan. Pernyataan ini dikemukakan oleh Ibu Widuri selaku Kepala Tata Usaha UPPD Samsat Kabupaten Temanggung. Berikut merupakan hasil wawancaranya:

“Kalau di Temanggung hanya ada samsat keliling, samsat paten dan samsat induk saja. Kalau di kota-kota besar mungkin ada samsat corner, samsat malam, ada samsat yang di mall. Karena melihat kondisi wilayahnya juga mbak. Kalau di Temanggung dikasih samsat malam ya kasih petugasnya. Jenis samsat sama saja sebenarnya hanya pembayarannya saja yang berbeda, samsat keliling hanya untuk pajak tahunan kalau lima tahunan harus di samsat induk” (Wawancara eJumat, 12 November 2021, pukul 10.00 WIB)

Dari wawancara tersebut mampu kita ketahui jika di Temanggung terdapat Samsat Keliling. Samsat Keliling di Temanggung mulai beroperasi tahun 2013. Terdapat dua mobil yang dikerahkan oleh UPPD Samsat Kabupaten Temanggung dalam melayani masyarakat. Setiap harinya Samsat Keliling beroperasi di dua kecamatan berbeda.

Tabel 1.3
Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor oleh Samsat Induk, Samsat Keliling, dan Samsat Paten

No	Nama Program Samsat	Pencapaian (dalam Rupiah)		
		2019	2020	2021
1.	Samsat Induk	57,574,007,575	56,913,256,550	51,696,656,300
2.	Samsat Keliling	10,269,622,275	10,379,330,600	8,352,331,000

3.	Samsat Paten	-	1,548,691,500	7, 697,090,000
----	--------------	---	---------------	----------------

Sumber : Laporan Bulanan Bendahara Pembantu PKB/BBNKB

Berdasarkan tabel 1.3 mampu memberikan informasi bahwa penerimaan PKB pada Samsat Induk tahun 2020 turun sebanyak Rp 660,771,025,00 atau sekitar 1,15%. Sedangkan pada tahun 2021 turun lagi sebanyak Rp 5,216,580,250,00 atau sekitar 9,17%. Untuk penerimaan PKB pada Samsat Keliling pada 2020 naik sebanyak Rp 109,708,325,00 atau sekitar 1,07%. Sedangkan pada tahun 2021 turun sebanyak Rp 2,026,999,00 atau sekitar 19,53%. Berbeda dengan Samsat Paten yang baru dimulai pada tahun 2020, menunjukkan kenaikan penerimaan PKB pada 2021 sebesar Rp 6,148,398,500 atau sekitar empat kali lipat dari penerimaan awal. Berdasarkan uraian tersebut mampu kita ketahui bahwa penurunan terbanyak terjadi pada tahun 2021 pada Samsat Keliling yaitu sebesar 19,53% dari jumlah penerimaan tahun sebelumnya.

Petugas samsat keliling yang ditunjuk untuk mengajukan permintaan SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) kepada Kepala Seksi PKB serta bertanggungjawab atas penerimaan dan penggunaan SKPD. Petugas samsat yang ditunjuk untuk bertugas berkewajiban membuat buku bantu harian penerimaan serta penggunaan SKPD yang mana diketahui oleh Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor. (Keputusan Kepala Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor : 973/05.847/IV/2017 Tentang Petunjuk Teknis Tertib Administrasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, 2017)

Samsat Keliling merupakan program pembantu kantor Samsat yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Cara bekerjanya dengan menyediakan kendaraan untuk jemput bola dengan tujuan mendekatkan masyarakat ketika ingin melakukan pembayaran pajak tidak wajib dilakukan di kantorsamsat induk. Menurut Hubalillah,*et al.* (2022:373) Samsat Keliling adalah layanan untuk mengesahkan pembayaran PKB pada setiap tahun yang berlokasi di pinggiran jalan, tepat di pusat kota, ataupun berpindah sesuai kondisi dan mempunyai kemudahan dimana tidak ditemukan di Samsat Induk. Hal ini senada dengan pencarian informasi yang kami lakukan bersama Kepala Bagian Tata Usaha UPPD Samsat Kabupaten Temanggung. Berikut hasilnya :

“Samsat Keliling itu jadi kita menyediakan kendaraan keliling untuk mendekatkan dan mempermudah membayar pajak masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari kantor induk. Samsat Keliling langsung terintegrasi dengan pusat sehingga setiap hari harus laporan. Kita harus melihat daerah yang jauh dari samsat induk dengan potensi jumlah kendaraan yang banyak”(Wawancara Jumat, 12 November 2021, pukul 10.00 WIB)

Wawancara tersebut mampu memberi informasi jika tidak semua kecamatan di Kabupaten Temanggung terdapat Samsat Keliling, hal ini disebabkan bahwa pembentukan Samsat Keliling harus memperhatikan jarak antara kecamatan yang terkait dengan samsat induk atau samsat paten. Selain itu juga memperhatikan potensi jumlah kendaraan yang ada di kecamatan tersebut.

Tabel 1.4
Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Keliling

No.	Bulan	Realisasi	
		Objek	Rupiah
1	Januari	2,995	824,350,500
2	Februari	2,283	675,417,000
3	Maret	2,543	767,589,500
4	April	2,006	656,140,500
5	Mei	1,508	476,462,500
6	Juni	2,396	681,612,500
7	Juli	991	276,669,000
8	Agustus	2,090	514,315,000
9	September	3,062	723,260,000
10	Oktober	3,870	1,003,067,500
11	November	2,808	767,888,500
12	Desember	2,709	740,765,000
	Jumlah	29,261	8,352,331,000

Sumber : UPPD Samsat Kabupaten Temanggung 2021

Pada tahun 2021 penerimaan PKB di Kabupaten Temanggung yang dilakukan oleh program Samsat Keliling yaitu sebesar Rp 8,352,331,000; dari semua realisasi pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor yaitu sebesar Rp 58.551.221.000; atau hanya

sebesar 12,58%. Selain itu, tahun 2021 terjadi suatu penurunan pencapaian PKB yang paling besar dari Program Samsat Keliling dibandingkan dengan program Samsat lainnya sebesar 19,53%. Berdasarkan data dari permasalahan yang telah dipaparkan, pertanyaan penelitian yang akan dijawab adalah mengapa Program Samsat Keliling mengalami penurunan cukup drastis tahun 2021 ?.

1.2 Identifikasi Masalah

Dilihat dari latar belakang, beberapa masalah yang dapat kami identifikasi adalah:

1. Tidak setiap bulan tercapai target PKB di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung
2. Rendahnya peringkat tingkat realisasi jumlah PKB di Kabupaten Temanggung di Provinsi Jawa Tengah
3. Rendahnya persentase pendapatan PKB yang dilakukan oleh Samsat Keliling
4. Terjadinya penurunan pendapatan PKB melalui Samsat Keliling pada tahun 2021

1.3 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang sudah diuraikan, maka peneliti mampu merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat keefektivan Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis bagaimana efektivitas Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat keefektivan Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Dengan penelitian ini kami berharap mampu memberi pengetahuan bagi pembaca terkait bagaimana efektivitas Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi peneliti, penelitian yang dilaksanakan dapat meningkatkan pengetahuan tentang bagaimana efektivitas Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung.
2. Bagi universitas, mampu memperkaya kumpulan penelitian secara ilmiah yang mampu dijadikan referensi penelitian ilmiah selanjutnya.
3. Bagi UPPD Samsat Kabupaten Temanggung, penelitian mampu memberi masukan kepada Samsat Keliling sehingga kekurangan-kekurangan yang ada

diharapkan mampu diperbaiki dan dapat memberikan saran serta menjadi acuan langkah untuk menyempurnakan terhadap kegiatan Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung.

4. Bagi masyarakat, penelitian diharapkan mampu memberi pengetahuan dan manfaat terhadap masyarakat untuk memahami efektivitas Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung dalam rangka menaikkan realisasi pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Tabel 1.5
Tabel Penelitian Terdahulu

1	2	3	4	5	6
No	Nama Peneliti (Tahun Penelitian)	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Manfaat Penelitian Terdahulu
1	Prayoga Bestari (2016)	Mobil Pajak Keliling Sebagai Solusi Sosialisasi Dan Upaya Peningkatan Efektivitas Pemungutan Pajak	Untuk mencari tahu layanan mobil pajak keliling bekerja secara efektif dan efisien, memberikan layanan informasi dan komunikasi, meningkatkan pengumpulan pajak dan sebagai sumber informasi terbaru mengenai regulasi perpajakan.	Kualitatif	Referensi dalam penulisan konsep efektivitas dalam kajian teori, menurut Steers ada tiga desain yang saling terkait untuk menafsirkan dan memahami efektivitas, yaitu : Efektivitas sebagai fungsi optimasi tujuan, efektivitas dari perspektif sistematis, dan efektivitas dalam perspektif tingkah laku.
2	Hubalillah., <i>et al.</i> (2022)	Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samkel UPPD Medan	Penelitian ini memuat analisis pelayanan dan faktor yang menjadi	Kualitatif	Referensi dalam penulisan konsep Samsat Keliling pada latar belakang. Menurut penulis Samsat Keliling adalah layanan untuk

		Selatan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumut	penghambat layanan Bus Samsat Keliling pada UPPD Medan Selatan		menyetujui pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan yang berda di trotoar, pusat kota, dan mempunyai kemudahan yang tidak ditemukan di Samsat Induk.
1	2	3	4	5	6
No	Nama Peneliti (Tahun Penelitian)	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Manfaat Penelitian Terdahulu
3	Brian Roy Monterio (2019)	Analisis Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di kantor Samsat Kota Denpasar.	Untuk memberikan informasi tentang layanan pembuatan STNK di kantor SAMSAT Denpasar.	Kualitatif	Referensi konsep efektivitas program pada kajian teori. Penulis menjelaskan suatu organisasi, program, atau kegiatan dianggap efektif apabila <i>output</i> yang dihasilkan dapat mencapai tujuan yang diharapkan.
4	Muhammad Ilham Arisaputra (2013)	Penerapan Prinsip- Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Penyelenggar aan Reforma Agraria di Indonesia	Untuk mengetahui reformasi agrarian sebagai solusi untuk mengatasi masalah kemiskinan pada sistem agrarian dengan menggunakan	Kualitatif	Referensi konsep Paradigma Administrasi Publik pada kajian teori. Menurut UNDP sebagaimana yang dikutip LAN mengusulkan fitur-fitur tata kelola <i>Good Governance</i> yang baik meliputi :partisipasi, aturan hukum, transparansi, responsif, orientasi konsensus,

			prinsip- prinsip <i>Good Governance</i>		persamaan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis.
5	Setyani Sri Haryanti dan dan Kurniawan Adi Wijaya (2019)	Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Penelitian ini bertujuan menganalisis imbas dari Akses Pajak, Fasilitas, pusat aduan dan Website yang berhubungan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Boyolali.	Kuantitatif	Referensi konsep Samsat Keliling pada kajian teori yang menjelaskan pengertian Samsat Keliling dan sistem prosedur pelayanan Samsat Keliling.
1	2	3	4	5	6
No	Nama Peneliti (Tahun Penelitian)	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Manfaat Penelitian Terdahulu
6	Valentí, MD, MPH., <i>et al.</i> (2021)	<i>Effectivity of a Program for the Control and Prevention of COVID-19-19 Healthcare-Associated Infections in a Spanish</i>	Tujuannya adalah untuk mengevaluasi efektivitas program pengendalian dan pencegahan COVID-19-19 di rumah sakit umum akademik di Spanyol.	Kuantitatif	Referensi dalam penulisan latar belakang yang membahas COVID-19 sedang mengancam dunia dan langkah lembaga untuk mencegah wabah tersebut.

		<i>Academic Hospital</i>			
7	Heli Vaartio-Rajalin, Lisbeth Fagerström (2018)	<i>Professional Care at Home: Patient-centredness, Interprofessionality and Effectivity? A Scoping Review</i>	Tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk menjelaskan situasi perawatan profesional di rumah sehubungan dengan perspektif yang berbeda tentang pemusatan pasien, konten perawatan, kolaborasi interprofesional, kerangka kompetensi dan efektivitas.	Jurnal Review	Referensi dalam penulisan konsep efektivitas pada kajian teori bahwa menurut jurnal ini efektivitas dipelajari dari perspektif pasien (sebagai penerima manfaat program), perspektif organisasi dan perspektif komunitas. Selain itu efektivitas juga dijelaskan dalam pengalaman dan aspek ekonomi. Namun, kepuasan tidak mudah didefinisikan atau identik dengan berpusat pada penerima program.
No	Nama Peneliti (Tahun Penelitian)	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Manfaat Penelitian Terdahulu
1	2	3	4	5	6

8	Young., <i>et al.</i> (2020)	<i>“Squandered in Real Time”: How Public Management Theory Underestimated the Public Administration–Politics Dichotomy</i>	Evaluasi kerangka kerja manajemen publik, manajemen publik baru dan kerangka tata kelola publik Baru, dalam konteks dua kegagalan manajemen publik utama: Negara Bagian A.S Kebuntuan Anggaran Illinois selama 2015–2017 dan Pandemi COVID-19-19	Jurnal Review	Referensi dalam penulisan konsep Paradigma Administrasi Publik yang menjelaskan tentang <i>Good Governance</i> dan aspeknya. Meliputi keterlibatan pemegang, transparansi, agenda kesetaraan kekuasaan, etika perilaku, akuntabilitas, dan keberlanjutan
---	------------------------------	--	--	---------------	--

Sumber : Diolah dari berbagai sumber, 2022

1.6.2 Definisi Administrasi Publik

Teori administrasi menyebutkan tugas pimpinan dan asas yang menyusun kepemimpinan dengan baik. Henry Fayol menyumbang teori administrasi sebagai berikut.

”Prinsip administrasi berjumlah 14 yaitu : (1) Pembagian kerja, prinsip ini sama dengan pembagian tenaga kerja menurut Adam Smith, spesialisasi meningkatkan produksi dan membuat pekerjaan lebih efisien. (2) Wewenang. Manajer harus mengeluarkan perintah, otoritasakan membuat mereka melakukan dengan baik. (3) Disiplin. Karyawan perlu mendukung dan menegakkan aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi. (4) Kesatuan perintah. Setiap pekerja hanya menerima perintah hanya dari yang mempunyai kekuasaan. (5) Satuan arah. Beberapa rangkaian aktivitas organisasi dengan tujuanyang sama dapat dipesan oleh seorang manajer menggunakan satu rencana. (6) Mengalahkan kepentingan individu untuk kepentingan umum.

Keentingan individu, karyawan atau kelompok karyawan tidak dapat didahulukan dari kepentingan seluruh organisasi. (7) Pemberian upah. Pekerja harus digaji dengan upah yang jelas untuk jasa mereka. (8) Pemusatan. Terkait dengan perbandingan yang mengurangi keterlibatan dalam pengambilan sebuah keputusan. (9) Rentang kendali. Garis wewenang dari manajemen puncak pada tingkat ke lebih rendah mewakili rantai scalar. (10) Tata Tertib. Menempatkan orang dan bahan dalam hal yang tepat dan dalam waktu yang tepat. (11) Keadilan. Pemimpin berbuat baik dan terbuka pada bawahannya. (12) Stabilitas pada jabatan personal. Perputaran yang tinggi adalah inefisiensi (13) Inisiatif. Tenaga kerja yang terkait dengan awal dan membawa rencana yang akan menggunakan upaya pada tingkat yang tinggi. (14) Rasa persatuan. Pemberdayaan tim berasal dari keharmonisan dan kesatuan dalam organisasi. Fayol dalam Robbins (2001:380,dalam Pasolong,2013:13).

Jadi bisa disebutkan jika Teori Administrasi Publik merupakan rangkaian hubungan dari konsep dengan sistem publik dan sudah teruji benar tidaknya melalui penelitian untuk mencapai tujuan efisien dan efektif. Di Indonesia konsep administrasi publik bukan konsep baru. Sudah lama adanya konsep administrasi publik, tetapi ahli telah mengubah sebutan adminisrasi publik ke administrasi negara.

“Administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.”Rosenbloom (2005,dalam Pasolong,2013:8).

Perlu dipahami bahwa administrasi publik sebagai suatu kerjasama dilakukan oleh kelompok orang atau lembaga untuk mengemban tugas dari pemerintahan untuk merespon keinginan masyarakat secara efisien dan efektif. Pastikan semua aktivitas pada administrasi publik berupaya untuk mencapai tujuan dari rencana dan mempunyai perbandingan tertinggi antara masukan dan keluaran.

Wilson (dalam Indiahono,2009:2) menginginkan administrasi publik tidak hanya terlibat dengan masalah kepegawaian,akan tetapi juga organisasi dan manajemen. Dua tugas utama administrasi publik yaitu : pertama, pemerintah berhasil melakukan kegiatannya. Kedua, bagaimana menyelesaikan kegiatan secara efisien dengan biaya paling rendah dari segi uang dan tenaga. White (dalam Indiahono, 2009:3) menjelaskan terdapat empat asumsi administrasi publik :

1. Administrasi merupakan sebuah tahapan terpadu yang mampu diangapsama di tingkat pemerintah, negara dan tingkat daerah.
2. Landasan ilmu ini bukan hukum namun manajemen.
3. Administrasi hanyalah bagian kecil dari seni, namun menyadari dua hal yaitu potensi dan kegunaan.
4. Administrasi terus berkembang menjadi kajian masalah pemerintah modern.

Administrasi menurut definisi sederhana merupakan aktivitas yang dilaksanakan oleh dua pihak atau lebih yang saling melakukan kerjasama dalam mencapai tujuan. Sedangkan publik lebih mudah dipahami dengan hal yang bersifat umum. Indiahono (2009:14) kajian administrasi publik mempunyai beberapa ranah spesifik diantaranya adalah :

1. Kebijakan Publik
 - a. Analisis Kebijakan Publik

- b. Formulasi Kebijakan Publik
 - c. Implementasi Kebijakan Publik
 - d. Evaluasi Kebijakan Publik
2. Pelayanan Publik
 3. Manajemen Publik
 4. Ekonomika Publik
 - a. Keuangan dan Anggaran Publik
 - b. Kebijakan Fiskal dan Moneter
 - c. Manajemen Keuangan Daerah
 5. Organisasi Publik
 - a. Perilaku Organisasi
 - b. Komunikasi Organisasi
 6. Hukum Administrasi
 7. Politik Desentralisasi

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Menurut Syafiie (2010:26) menyatakan bahwa paradigma merupakan corak pikir orang atau kelompok orang. Dalam revolusi ilmu pengetahuan, muncul peran paradigma ilmu pengetahuan karena ilmu pengetahuan sangat terbatas kawasan kompetensinya, bahwa kebenaran ilmiah itu bersifat abstrak. Kuhn (dalam Syafiie, 2010:26) paradigma adalah pandangan, nilai, cara, pola pikir maupun teknik pemecahan suatu masalah, yang pada periode tertentu dipercaya oleh masyarakat.

Henry (1988:33,dalamPasolong,2013:28) mengungkapkan lima paradigmaadministrasi publik, yaitu :

1. Paradigma Dikotomi antara Politik dan Administrasi (1900-1926)

Inti pandangan ini yaitu letak administrasi negara ini seharusnya. Saat itu, terlihat jelas perbedaan antara politik negara dan administrasi.Birokrasi pemerintah adalah fokus dari administrasi negara.

2. Prinsip-Prinsip Administrasi Negara (1927-1937)

Fokus adalah hal penting dalam pandangan ini. Pada setiap organisasi dan lingkungan budaya berlaku prinsip-prinsip administrasi.Administrasi dengan prinsip jelas mampu dipraktikkan dimanapun. Pada tahap ini, administrasi negara mencapai puncak ketenarannya.Gulick dan Urwick memperkenalkan prinsip administrasi negara yaitu perencanaan, organisasi, kepegawaian, pengawasan, pelaporan, dan *budgeting*.

3. Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Pada paradigma ini, administrasi negara dan ilmu politik dihubungkan kembali secara konseptual. Selama periode ini, ada dua perkembangan baru yang menonjol. Yaitu perkembangan administrasi sebagai ilmu administrasi, munculnya studi banding dan penggunaan studi kasus. Dwight Wald menentang perlakuan ilmu politik dan ilmu administrasi, menyatakan bahwa administarsi tidak lagi dianggap ilmu politik. Selain itu, sarjana administrasi negara dipandang warga negara kelas dua.

4. Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1954-1970)

Pada masa ini, terjadi perkembangan dari administrasi negara ke ilmu administrasi. Hal ini berawal dari rasa tidak nyaman ketika ilmu administrasi menjadi ilmu kelas dua dibawah ilmu politik. Ilmu administrasi hanya menaruh fokus sehingga ketika tahun 1956 diterbitkan jurnal *Administrative Science Quartely*, menjadi wahana dalam rangka memerikan pendapat dan konsep berdasarkan kerangka berfikir ini.

5. Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi Negara (1970-1978)

Terdapat kemajuan ilmu administrasi negara menuju ilmu kebijakan, ekonomi politik dan ilmu kebijakan. Warna administrasi negara telah tampak pada masa ini. Model administrasi negara iniditandai dengan dibentuknya perkumpulan nasional fakultas tersebut. Tahun 1980, perkumpulan ini mempunyai dua ratus lebih anggota lembaga, dan lebih dari 25.000 mahasiswa pada akhir tahun 1970 baik yang penuh waktu maupun paruh waktu telah terdaftar dalam program *Master of Public Administration*.

Suwitri (2009:19) menyatakan masih ada kerangka berfikir ilmu administrasi publik yang baru, administrasi publik ini menekankan dalam teori organisasai dan ilmu manajemen, sedangkan lokus administrasi publik ini kepentingan publik dan perkara publik. Suwitri (2009:21) mengemukakan paradigma administrasi publik sudah berkembang seiring dengan menggunakan pergesaran orientasi ilmu administrasi

publik yaitu orientasi dalam birokrasi lalu bergeser orientasinya dalam kepentingan publik. Perkembangan paradigma yang terakhir yaitu :

1. *Reinventing Government*

Dalam paradigma ini, administrasi publik dipaksa untuk melakukan reformasi administrasi dengan cara mengubah budaya kerja dan reformasi administrasi publik. Hal ini disebabkan pinjaman ilmu administrasi bisnis ke dalam ilmu administrasi publik. Administrasi publik mulai mengubah pola kerja birokrasi dari berorientasi pelayanan birokrasi menjadi berorientasi pelayanan masyarakat. Paradigma ini, memperkenalkan mekanisme pasar yang melayani masyarakat sebagai pelanggan.

2. *Good Governance*

Menurut paradigma ini pemerintahan akan berjalan dengan baik jika mengikuti tata pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang berorientasi kepada masyarakat. Young (2020:482) mengatakan bahwa *Good Governance* lahir dari lensa sosiologis bahwa administrasi dan manajemen publik terfragmentasi dan mempunyai sifat yang tidak pasti. *Good Governance* menciptakan sebuah konsep normatif tentang apa yang dianggap tata pemerintahan yang baik. Sedangkan tata kelola yang baik berfokus pada keterkaitan pemegang kekuasaan, transparansi, agenda kesetaraan, etika perilaku, akuntabilitas, dan keberlanjutan.

Menurut *United Nations Development Programme* (dalam Arisaputra,2013:198)mengusulkan ciri-ciri *good governance*, yaitu:

a. *Participation.*

Semua warga Negara memiliki hak suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui mediasi lembaga sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi tersebut didasarkan kebebasan berasosiasi dan mengemukakan pendapat serta berpartisipasi konstruktif.

b. *Rule of Law.*

Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa diskriminasi, terutama hukum hak asasi manusia.

c. *Transparency.*

Transparansi didasarkan kepada arus informasi yang bebas. Proses, institusi dan informasi dapat diterima secara langsung oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dimengerti dan mudah dipahami.

d. *Responsiveness.*

Lembaga dan proses harus berusaha untuk melayani semua pemangku kepentingan.

e. *Consensus Orientation.*

Good Governance memediasi berbagai kepentingan dan mendapatkan pilihan terbaik untuk kepentingan yang lebih luas baik dalam segi kebijakan maupun prosedur.

f. *Equity.*

Semua warga negara, memiliki kesempatan untuk meningkatkan atau mempertahankan kesejahteraan.

g. *Effectiveness and Efficiency.*

Proses-proses dan lembaga-lembaga dibuat menggunakan sumber-sumber yang tersedia dan sesuai dengan yang telah digariskan.

h. *Accountability.*

Pemerintahan, sektor swasta dan pengambil keputusan dalam masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga “*stakeholders*” pemangku kepentingan. Akuntabilitas tergantung pada sifat organisasi dan keputusan yang dibuat, tidak masalah jika keputusan ini melayani kepentingan internal atau eksternal organisasi.

i. *Strategic Vision.*

Para pemimpin dan masyarakat umum harus memiliki pandangan *good governance* yang luas dan visioner sesuai dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan manusia yang konsisten untuk jenis pembangunan tersebut.

Penelitian ini termasuk dalam paradigma ketujuh yaitu *Good Governance* atau *New Public Services* (NPS). Paradigma tersebut berorientasi pada masyarakat dan pelaksanaannya didasarkan pada prinsip-prinsip *Good Governance*, terutama efektivitas yang membutuhkan proses dan institusi untuk menggunakan sumber daya yang tersedia dan membuatnya sesuai dengan garis besar.

1.6.4 Manajemen Publik

Menurut Syafiie (2010:48) secara etimologis, manajemen berasal dari kata *manus* (tangan) dan *agere* (melakukan), yang digabungkan menjadi kata *manage* (bahasa Inggris) berarti untuk perawatan atau *managiere* (bahasa Latin) yang berarti latihan. Seperti yang dinyatakan Millet (dalam Syafiie,2010:49), “*Management is the process directing and facilitating the work of people organized in formal group to achieve a desired end*”. Yang terpenting manajemen adalah suatu proses kepemimpinan dan arah pekerjaan yang diorganisasikan dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Kegiatan manajemen dimulai dengan menentukan arah organisasi ke depan, menciptakan kegiatan organisasi, mendorong terjalannya kerjasama antar anggota organisasi, dan mengawasi kegiatan untuk mencapai tujuan. Dengan kata lain, manajemen memainkan peran strategis dalam efektivitas upaya organisasi. Terry (1975, dalam Wijaya dan Rifa'i, 2016:26) mengatakan “*management provides effectiveness to human efforts. It helps achieve better equipment, plants, offices, products, services and human relations*”. Pendapat ini membuat peralatan, lahan, kantor, produk, pelayanan dan hubungan interpersonal lebih efektif.

Untuk mencapai tujuan organisasi yang efektif dan efisien, manajemen perlu bekerja di setiap organisasi, baik itu organisasi, industri, perbankan, atau pendidikan. Terry (1975, dalam Wijaya dan Rifa'i, 2016:26) mengemukakan empat fungsi manajemen yang terdiri dari :

1. *Planning*

Planning atau perencanaan adalah aktivitas pertama dalam manajerial yang merupakan prasyarat mutlak untuk menerapkan manajemen yang baik. Perencanaan adalah kumpulan keputusan yang saling terkait yang sulit untuk dibuat secara tiba-tiba. Rencana harus bersifat realistis dan ekonomis dengan mempertimbangkan apakah perencanaan tersebut bisa diwujudkan dan dipertanggungjawabkan. Perencanaan harus berlandaskan pengalaman, karena pengalaman manajer mampu menjadikan suatu rencana lebih baik jika dibandingkan dengan sebelumnya.

2. *Organizing*

Organizing atau pengorganisasian merupakan wadah bagi seluruh aktivitas manajerial. Organisasi adalah kerjasama antara dua orang atau lebih dalam suatu koordinasi terpadu untuk mencapai tujuan kelompok. Dengan cara ini, setiap orang dapat bekerja sama dalam kondisi yang baik untuk mencapai tujuan organisasi. Saat berorganisasi setiap pekerjaan dibagi menjadi beberapa komponen yang bisa ditangani.

3. *Actuating*

Actuating atau pelaksanaan merupakan hal paling penting dalam fungsi manajemen karena pelaksanaan adalah upaya tindakan itu sendiri. Pelaksanaan kerja dalam masyarakat sebaiknya dimusyawarahkan supaya semua anggota kelompok berkehendak berusaha mencapai target perencanaan sebelumnya. Dengan kata lain, antara pelayanan dan kekuasaan harus dapat diseimbangkan.

4. *Controlling*

Kontrol atau pemantauan adalah tindakan terakhir yang diambil oleh administrator organisasi. Pengawasan adalah proses pemantauan kinerja kegiatan organisasi dan memastikan bahwa semua pekerjaan berjalan sesuai dengan rencana yang telah diberikan. Hal ini diharapkan dapat menghindari segala bentuk penyimpangan. Pengawasan dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Prosedur pemantauan mengukur tindakan, membandingkan tindakan terhadap standar tertentu, dan mengoreksi penyimpangan dengan pembetulan.

Hamdi (2014:142) mengemukakan bahwa manajemen publik selalu berkaitan dengan birokrasi. Dapat dikatakan bahwa manajemen publik merupakan proses bekerjanya suatu birokrasi dalam melaksanakan fungsi pemerintahan. Birokrasi biasanya dipahami dalam hierarki yang terdefinisi dengan baik, sistem aturan dan prosedur, hubungan impersonalitas, dan kemampuan profesional sebagai dasar pemilihan dan promosi. Sedangkan menurut Pasolong (2013:83) manajemen publik adalah studi interdisipliner tentang aspek umum dari suatu organisasi dan kombinasi sepihak termasuk sumber daya manusia dan personel nonpersonalia sesuai dengan perintah kebijakan publik.

Posisi efektivitas program berada pada fungsi *controlling* atau pengawasan, karena pengawasan adalah proses pemantauan kinerja kegiatan untuk memastikan semua pekerjaan berjalan sesuai rencana. Proses pengamatan dengan melakukan langkah membandingkan perbuatan dengan ketentuan sebelumnya.

1.6.5 Efektivitas

Efektivitas adalah ukuran pencapaian prestasi suatu organisasi, atau metode pencapaian suatu tujuan tertentu. Secara teori atau praktik tidak ada konsensus umum tentang apa arti efektivitas. Menurut Subkhi dan Jauhar (2013:247) efektivitas kembali pada arti “efektif” yang mempunyai arti :

1. Mempunyai efek (pengaruh, akibat, dan kesan) seperti sebuah kata mempan, manjur, dan mujarab.
2. Melaksanakan cara, alat untuk melakukan kegiatan sehingga tercapai hasil yang maksimal.

Vaartio (2018:284) menjelaskan bahwa efektivitas dipelajari dari perspektif masyarakat penerima program, perspektif organisasi dan perspektif komunitas. Selain itu efektivitas juga dijelaskan dalam pengalaman dan aspek ekonomi. Namun, kepuasan tidak mudah didefinisikan atau identik dengan berpusat pada penerima program. Menurut Steers (1980:4, dalam Bestari, 2016:167) ada tiga desain yang saling terkait dalam mendefinisikan pengertian efektivitas, itu adalah :

1. Efektivitas sebagai fungsi optimasi tujuan

Tingkat keberhasilan untuk mencapai tujuan sebagai ukuran efektivitas adalah pendekatan desain yang paling andal dan rasional untuk menganalisis kualitas perilaku. Ukuran pencapaian adalah sejauh mana tujuan operasional, realistis dan layak dicapai.

2. Efektivitas dari perspektif sistematis

Pandangan sistem menilaiefektivitas dari sejauh mana unsur dapat berfungsi secara optimal. Pada perspektif sistematik maka efektivitas ditekankan lebih lanjut ditempatkan pada fleksibilitas dan kemampuan elemen internal sistem untuk menghadapi lingkungan dan kemampuan dalam rangka menghemat sumber daya yang dibutuhkan.

3. Efektivitas dari perspektif tingkah laku

Tingkah laku merupakan aspek penting untuk menentukan ciri-ciri efektivitas. Yaitu yang membedakan individu dan kekuatannya. Selain itu beberapaindividu memiliki faktor yang mempengaruhi kinerja mereka dalam melakukan pekerjaan mereka.

Dalam Kamus Besar Bahas Indonesia, efektivitas mempunyai arti sesuatu yang memiliki efek, dapat berupa hasil, tindakan yang dapat pula diartikan mulai ditetapkan dengan undang- undang dan peraturan. Menurut Gibson dan kelompoknya (dalam Subkhi dan Jauhari,2013:248) definisi dari efektivitas merupakan perspektif yang dibuat ditetapkan berhubungan kepada prestasi personal, kumpulan orang maupun institusi. Jika terdapat jarak yang dekat dengan standar capaian sehingga dapat dinilai semakin memiliki efektivitas.

Efektivitas merupakan salah satu dari dimensi karakteristik administrasi. Dalam hal ini administrasi adalah suatu tugas terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama untuk mencapai tujuan mereka secara efektif, efisien, dan wajar. Efektivitas berasal istilah “efek” yang digunakan untuk

menggambarkan kausalitas dalam istilah ini. Yang mana efektivitas sebagai penyebab variabel lain. Efektivitas bila tujuan yang direncanakan sebelumnya dapat dicapai.

Gibson (1996:38,dalam Pasolong,2013:4) menyatakan bahwa efektivitas telah mencapai tujuannya melalui upaya bersama. Tjokroamidjojo (1987:3,dalam Pasolong,2013:4) bahwa efektivitas dilaksanakan sedemikian rupa sehingga kegiatan administrasi mencapai hasil yang telah direncanakan sebelumnya, mencapai tujuan, dan menghasilkan lebih banyak hasil. Keban(2004:140,dalam Pasolong,2013:4) menyatakan bahwa suatu organisasi dapat efektif jika berpegang pada tujuan atau nilai.

Sulistiyani (2008:78) juga menjelaskan efektivitas level individu adalah pribadi yang mampu mengorganisir kemampuan, waktu dan emosi dalam melaksanakan setiap tugas atau atau kegiatan yang dibebankan kepadanya. Efektivitas dalam individu diarahkan oleh nilai internal yang diyakini oleh setiap individu. Efektivitas level kelompok terbentuk dari perilaku individu yang efektif, masing- masing individu memberikan nilai secara proporsional secara bersama-sama membentuk efektivitas kelompok. Sedangkan efektivitas level organisasi terbentuk dari kelompok yang efektif dalam organisasi. Jika kelompok dalam organisasi efektif maka organisasi juga akan menjadi efektif.

Badrudin (2015:21) efektif adalah kemampuan untuk melaksanakan sesuatu dengan benar. Keefektivan sangat bergantung pada tujuan, karena semakin dekat organisasi dengan tujuan tersebut, maka semakin efektif.

1.6.6 Efektivitas Program

Makmur (2011:6) mengatakan bahwa efektivitas program adalah suatu kegiatan yang dalam melaksanakannya terlihat ketepatan antara harapan dengan hasil yang sebenarnya dicapai. Dengan demikian, efektivitas program merupakan wujud dari rencana tujuan yang dilakukan kelompok dan di dalamnya terdapat wewenang dan tanggung jawab. Menurut Monterio (2019:295) suatu organisasi, program, atau aktivitas dievaluasi efektif jika yang didapatkan mampu memenuhi tujuan yang diharapkan.

Efektivitas adalah kemampuan suatu organisasi untuk berhasil mencapai tujuannya. Jika suatu organisasi dapat mencapai tujuannya maka organisasi itu beroperasi secara efektif. Pada setiap organisasi mempunyai tujuan, dalam rangka memperoleh hasil yang diharapkan diperlukan sebuah program Emitai Etzioni (dalam Subkhi dan Jauhar, 2013:252) mengungkapkan pendekatan untuk mengukur efektivitas program yang disebut dengan sistem model mencangkup empat kriteria yaitu sebagai berikut :

1. Adaptasi

Merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan.

2. Integrasi

Ukuran yang menentukan tingkat kemampuan organisasi untuk bersosialisasi, membangun konsensus, dan berkomunikasi dengan berbagai organisasi lain.

3. Motivasi anggota

Pada ciri ini dilaksanakan sebuah metode untuk mengukur hubungan antara pelaksana organisasi dan organisasi tersebut. Serta terpenuhinya fasilitas bagi pihak yang melaksanakan tugas dan fungsi organisasi.

4. Produksi

Merupakan suatu cara untuk mengukur efektivitas organisasi yang dikaitkan dengan banyaknya kualitas dari hasil organisasi dan tingkat intensitas aktivitas organisasi.

Nakamura dan Smallwood (dalam Rusdiyanto, 2014:21) menyarankan lima kriteria keberhasilan efektivitas program adalah:

1. Pencapaian tujuan atau hasil

Sebuah program dirancang dengan tujuan menghasilkan sesuai yang telah dirumuskan sebelumnya, jika keluaran yang diperoleh tidak mampu untuk diukur, diamati dan dirasakan langsung oleh publik maka suatu program tidak mempunyai arti.

2. Efisiensi

Efisiensi memberi arti kualitas pekerjaan sebanding dengan biaya. Efisiensi ketika melaksanakan program tidak saja terkait dengan keluaran biaya, namun berdampak kepada kualitas program, sumber daya dan waktu.

3. Kepuasan kelompok sasaran

Ciri tingkat kepuasan kelompok tujuan menggambarkan reaksi publik ketika pelaksanaan dan pengelolaan hasil program. Jika tidak ada rasa puas dari publik

dapat dikatakan bahwa program belum memberi manfaat atau tidak berarti bagi masyarakat penerima manfaat.

4. Daya tanggap klien

Fokus dasar dari respon klien adalah pada kelompok yang sedang dilayani kebijakan dan bagaimana respon mereka terhadap kebijakan ini. Daya tanggap positif mampu meningkatkan peran serta masyarakat, masyarakat merasa punya andil dalam pengambilan kebijakan dan tingkat suksesnya suatu program.

5. Sistem pemeliharaan

Pertahanan hasil yang ingin dicapai. Tanpa sistem pemeliharaan yang tepat dan berkelanjutan, program ini bisa berhenti. Maka bentuk dari keberhasilan program tidak tampak lagi.

Mutiarin dan Zainudin (2014:14) Efektivitas berarti sejauh mana tujuan tercapai. Efisiensi berarti bagaimana mengelola sumber daya dengan hati-hati. Efektivitas dalam program dirumuskan sebagai pencapaian tujuan yang menunjukkan sejauh mana target program. Tujuan operasional dan tingkat pencapaian tujuan operasional berkaitan dengan efektivitas dalam suatu program, maka pengukuran efektivitas program adalah bagaimana program mencapai tujuannya. Menilai keefektifan suatu program membantu menemukan informasi tentang manfaat dan dampak program kepada penerima program. Ini akan menentukan apakah program dapat dilanjutkan.

Duncan (dalam Steers,2012:53) mengatakan bahwa ukuran efektivitas program terdiri dari tiga aspek baik yang dijalankan oleh instansi pemerintah maupun swasta :

1. Pencapaian tujuan

Pencapaian adalah menganggap segala usaha adalah proses. Untuk menjamin tercapainya tujuan tersebut maka diperlukan tahapan pencapaian bagian-bagian dan tahapan pembagian periodenya. Indikator pencapaian tujuan adalah periode pencapaian, pencapaian suatu tujuan sebagai tujuan tertentu, dan dasar hukum.

2. Integrasi

Melaksanakan kegiatan program kerja yang disepakati dan mengukur kemampuan organisasi untuk menghubungkan pemangku kepentingan lainnya. Indikator integrasi adalah prosedur dan proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Ini adalah kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan organisasi. Indikator adaptasi tersebut adalah: Pengembangan kapasitas dan infrastruktur.

Untuk menganalisis sekaligus mendeskripsikan bagaimana Efektivitas Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung, berdasarkan identifikasi masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, peneliti menggunakan dari Emitai Etzioni, yaitu :

1. Adaptasi
2. Integrasi
3. Motivasi Anggota

4. Produksi

1.6.7 Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Program

Untuk melaksanakan program pemerintah, dibutuhkan penilaian terhadap efektivitas program yang dilaksanakan. Yang diharapkan memberikan masukan terhadap sasaran program dan pelaksana program. Dengan demikian dibutuhkan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program.

Efektivitas program menitikberatkan pada hasil dari pelaksanaan program atau kegiatan. Tercapai atau tidaknya suatu program dapat dilihat dari tercapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan. Sehingga penyelenggara suatu program dapat mengetahui titik efektif dari suatu program dan meningkatkan sistem pelaksanaan untuk bagian dari program yang dirasa belum efektif. Berdasarkan pengertian efektivitas program yang sudah disebutkan sebelumnya, maka yang menjadi faktor pendukung dan penghambat efektivitas suatu program menurut Steers (dalam Subkhi dan Jauhar,2013:265) yaitu :

1. Karakteristik program, yang terbagi menjadi dua. Yaitu :
 - a. Struktur, merupakan cara sesuatu disusun dan dibangun. Pengaturan bagian yang saling berhubungan dalam organisasi.
 - b. Teknologi, beberapa program pemerintah menggunakan teknologi yang disatukan secara online. Sehingga sistem operasi yang dilakukan oleh

operator menjadi hal yang penting dan berpengaruh bagi masyarakat yang menerima manfaat dari pelaksanaan program.

2. Karakteristik lingkungan

Ada dua aspek karakteristik lingkungan: internal dan eksternal. Interior, juga dikenal sebagai iklim organisasi, mengandung atribut lingkungan yang terkait dengan efektivitas, terutama yang diukur pada tingkat individu. Lingkungan eksternal adalah kekuatan eksternal yang mempengaruhi keputusan internal dan perilaku.

3. Karakteristik pekerja

Karakteristik pekerja terkait dengan perbedaan peran individu terkait dengan efektivitas. Pekerja memiliki berbagai latar belakang sosial, ekonomi dan budaya, motivasi dan keterampilan yang berbeda. Perbedaan tersebut secara langsung mempengaruhi efektivitas organisasi, sehingga organisasi harus menjaga semangat dan kekompakan tim.

4. Kebijakan dan praktik manajemen

Kebijakan yang tepat berarti keputusan yang mampu mendorong anggotanya ketujuan yang dicapai, namun kebijakan itu sendiri tidak harus tertulis. Pimpinan dalam organisasi mempunyai peranan sentral dalam keberhasilan suatu instansi. Singkatnya, manajemen adalah bagaimana harus menetapkan apa yang wajib dilaksanakan kemudian melakukannya dengan bantuan anggota. Sehingga anggota atau pekerja di sebuah instansi adalah sumber daya diutamakan.

Berbeda dengan Siagian (2015:34) yang turut berpendapat mengenai faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas program, yaitu:

1. Kejelasan tujuan

Kejelasan tujuan digunakan dalam memberikan instruksi kepada staf untuk melakukan tugas yang dikoordinasikan untuk menetapkan tujuan. Sehingga dapat mencapai tujuan.

2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan

Strategi diartikan sebagai cara atau langkah dalam upaya mencapai suatu tujuan. Ini bertujuan untuk membantu pelaksana menyelesaikan pekerjaan tanpa harus ragu-ragu dalam mencapai tujuan mereka.

3. Proses analisis dan penetapan kebijakan yang mantap

Berkenaan dengan tujuan dan strategi yang ingin dicapai sesuai dengan rencana yang diberikan, sehingga kebijakan berfungsi sebagai penghubung antara tujuan dan upaya untuk melaksanakan kegiatan suatu program.

4. Perencanaan

Suatu rencana merupakan hasil tentang apa yang akan dijalankan di masa sekarang dan yang akan datang.

5. Penyusunan program yang tepat

Rencana tersebut membutuhkan program untuk dikoordinasikan dengan baik. Program merupakan gambaran dari kegiatan yang sedang dilakukan. Hal ini membantu untuk memastikan bahwa pelaksana tidak kekurangan pedoman saat memutuskan tugas atau tindakan.

6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja

Sarana dan prasarana kerja merupakan aspek penting dalam mengukur efektivitas suatu organisasi. Sarana dan prasarana yang tersedia dapat mempengaruhi produktivitas kapasitas kerja seseorang.

7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien

Jika program tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien, organisasi tidak akan dapat mencapai tujuan tersebut.

8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

Pengawasan dan pengendalian berguna sebagai upaya dalam menghindari suatu penyimpangan dan kekeliruan pada saat melaksanakan program. Pengawasan dan pengendalian dilaksanakan pihak internal maupun eksternal.

Untuk menentukan faktor pendukung dan penghambat dalam Efektivitas Program Samsat Keliling di UPPD (Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah) Samsat Kabupaten Temanggung berdasarkan identifikasi masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, peneliti memilih teori faktor pendukung dan penghambat efektivitas program yang telah dikemukakan oleh Steers, yaitu :

1. Karakteristik program
2. Karakteristik lingkungan
3. Karakteristik pekerja
4. Kebijakan dan praktik manajemen

1.6.8 Program Samsat Keliling

Sistem Manunggal Satu Atap atau Samsat adalah sebuah sistem administrasi yang mana ditujukan untuk semakin cepat dan lancarnya layanan kepada publik karena aktivitasnya dilakukan di gedung yang sama. Samsat juga bertujuan untuk menyediakan layanan berupa identifikasi dan pendaftaran kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) dengan terintegrasi serta terkoordinir secara cepat dan tepat.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor dalam rangka menyelenggarakan Samsat dengan lancar, maka diperlukan tata cara pelayanan Samsat secara terpadu. Tahapan prosedur pelayanan Samsat meliputi :

1. Proses pendaftaran
2. Ditetapkannya SKKP (Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran)
3. Proses pembayaran
4. Proses cetak dan mengesahkan
5. Proses pengumpulan dan penggabungan
6. Arsip

Kantor Samsat dibangun di setiap wilayah kabupaten/kota. Rencana pembangunan kantor Samsat dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan instansi terkait.

Kantor Samsat sendiri tidak akan pernah sepi untuk melakukan pelayanan rutin kepada masyarakat seperti pembuatan STNK, biaya perjalanan mobil, dan pembayaran pajak mobil. Oleh karena itu, kantor Samsat tidak pernah berhenti berinovasi untuk memberikan pelayanan yang tepat dan memudahkan masyarakat. Dalam meningkatkan kualitas dari layanan Samsat dilakukan dengan membentuk unit pembantu, diantaranya :

1. Sistem Manunggal Satu Atap Pembantu
2. Sistem Manunggal Satu Atap Gerai
3. Sistem Manunggal Satu Atap *Drive Thru*
4. Sistem Manunggal Satu Atap Keliling
5. Sistem Manunggal Satu Atap *Delivery Order*
6. *E-Samsat*
7. Pengembangan Samsat lain mengikuti dengan perkembangan teknologi

Dalam menjalankan tugasnya, untuk melayani masyarakat didirikan organisasi Samsat yang terdiri dari :

1. Pembina Samsat
Yang terdiri dari pembina Samsat nasional dan provinsi.
2. Koordinator Samsat
Koordinator untuk semua daerah hukum kepolisian yang dilakukan oleh Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah.

3. Pelaksana Samsat

Pihak yang melakukan pelayanan dikantor bersama Samsat adalah pihak kepolisian, pihak Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah, dan pihak badan usaha.

Samsat Keliling menjadi program di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung. Program ini mempunyai tujuan dalam upaya peningkatan proses layanan kepada publik, lebih dekat dengan publik, dan mendekatkan warga yang bertempat tinggal lumayan jauh dari Samsat Induk. Pada Samsat Keliling menyediakan layanan berupa pembayaran pajak tahunan untuk sepeda motor dan mobil. Karena telah disediakan program Samsat Keliling pemerintah berharap masyarakat mampu menggunakan layanan tersebut sehingga masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak pada waktu yang telah ditetapkan dan tidak mendapatkan denda akibat dari terlambat menyetorkan pajak kendaraan bermotor.

Pendirian Samsat Keliling dilatarbelakangi oleh kebutuhan akan layanan administratif Samsat Induk sangat besar dan memiliki antrian yang panjang dan harus berbaris untuk menunggu layanan. Selain itu faktor jarak tempuh dari tempat tinggal sebagian masyarakat sampai ke Samsat Induk yang lumayan jauh juga menjadi alasan dibentuknya Samsat Keliling ini. Pendirian Samsat Keliling dilokasi yang strategis dan mudah dijangkau memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

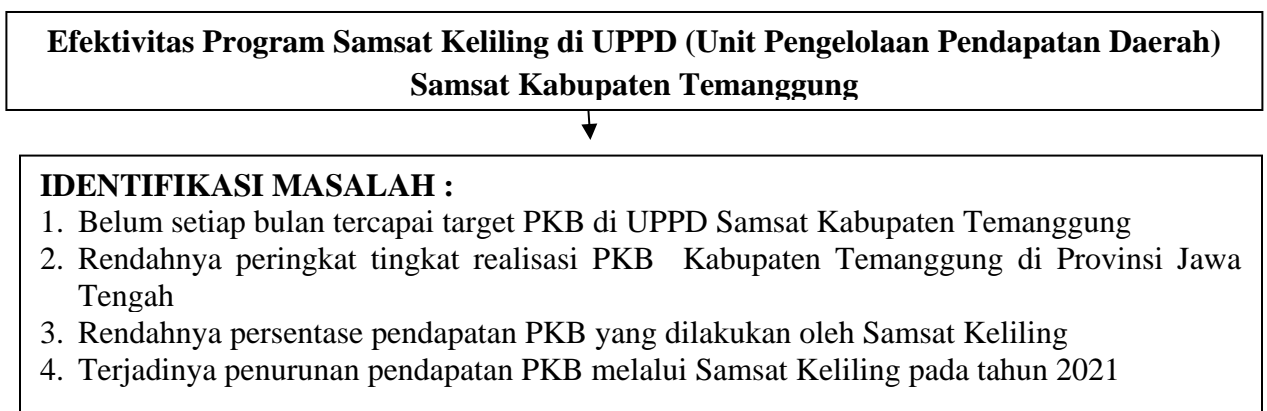
Dalam rangka menjalankan pelayanan Samsat, Pemerintah provinsi dan kepolisian daerah bekerja sama dengan PT. Jasa Raharja (Persero). Kerjasama ini dibentuk sebagai wujud komitmen bersama untuk menyelenggarakan pelayanan Samsat yang lebih baik, efektif, efisien, transparan dan akuntabel kepada masyarakat. Pelayanan pada Samsat Keliling berbasis elektronik yang lebih cepat langsung terhubung ke kantor pusat. Pelayanan ini perlu dikembangkan secara *up to date* untuk memudahkan masyarakat dan agar bisa menjangkau cakupan wilayah yang lebih luas dengan sistem jemput bola. Sehingga mampu meningkatkan pendapatan PKB.

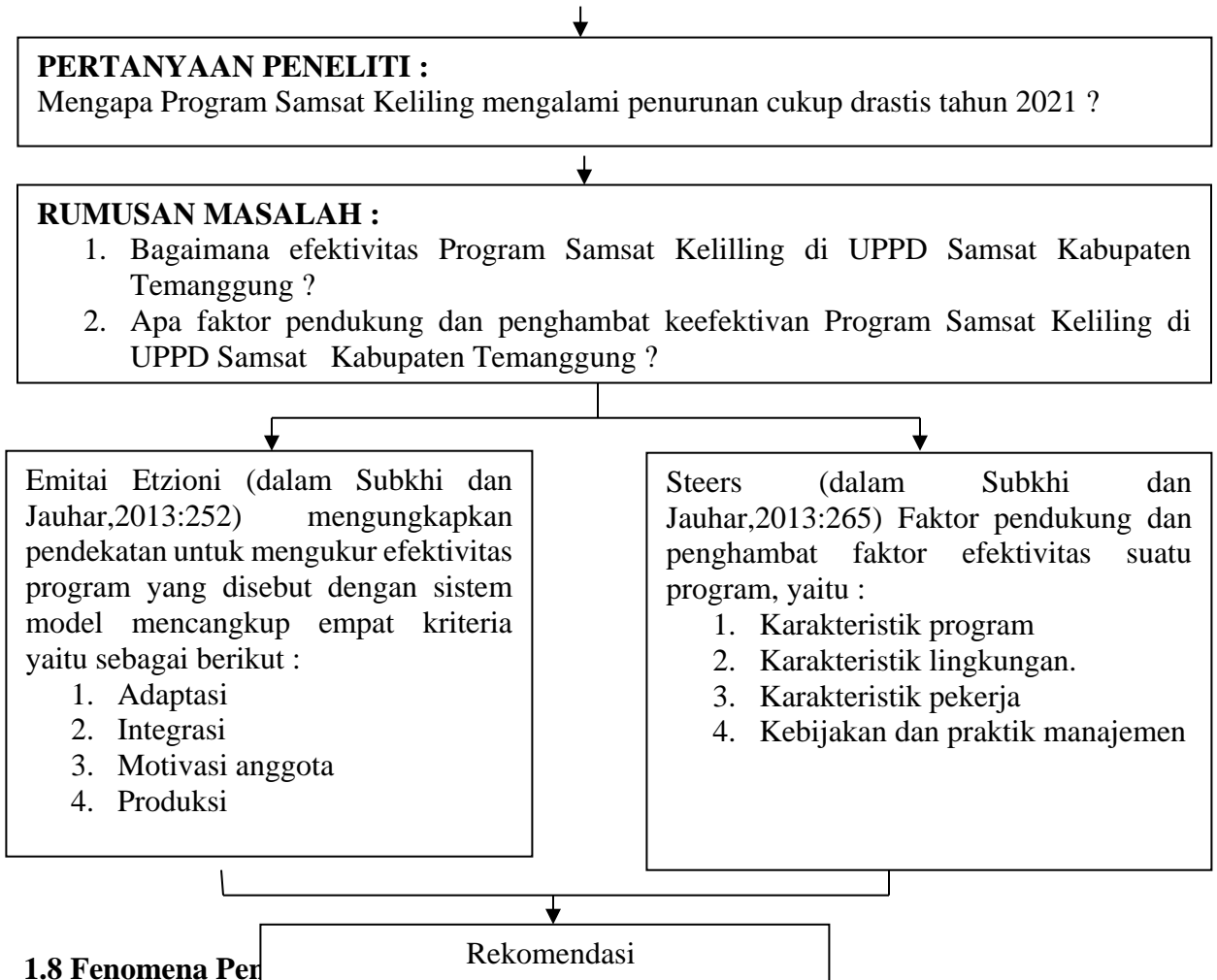
Menurut Haryanti & Wijaya (2019:152) Samsat Keliling adalah pelayanan STNK PKB dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) dengan menggunakan kendaraan yang berpindah dari satu lokasi ke lokasi lain. Samsat Keliling sendiri menggunakan fitur Samsat *Link*. Sistem dan prosedur layanan Samsat Keliling adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Samsat Keliling dilakukan setiap tahun untuk verifikasi STNK dengan persyaratan KTP asli, BPKB asli, dan STNK asli.
2. Layanan Samsat Keliling tidak mendukung kendaraan yang diblokir.
3. Petugas Pelayanan Samsat Keliling disediakan oleh pihak yang berwenang sesuai kebutuhan.
4. Layanan Seluler Samsat menggunakan basis data master SamsatInduk dan sesuaikan semua data paling lambat hari berikutnya.

1.7 Kerangka Pemikiran

Gambar 1.1
Bagan Kerangka Pemikiran





Fenomena yang akan disajikan dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana Efektivitas Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung, apakah baik atau masih diperlukan perbaikan. Program Samsat Keliling adalah program yang diselenggarakan oleh Samsat Kabupaten Temanggung untuk memberi kemudahan masyarakat untuk melakukan pembayaran PKB dengan cara menyediakan mobil sebagai bentuk layanan jemput bola pada hari tertentu sesuai jadwal masing-

masing kecamatan. Tidak semua kecamatan di Kabupaten Temanggung dijangkau oleh Samsat Keliling, dasar yang digunakan untuk memilih kecamatan yang dilayani Samsat Keliling adalah letaknya yang jauh dari Samsat Induk dan potensi wajib pajak.

Peneliti mengungkapkan Efektivitas Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung bisa diketahui efektif atau belum berdasarkan kriteria yang dikemukakan oleh Emitai Etzioni (dalam Subkhi dan Jauhar, 2013:252) mengungkapkan pendekatan untuk mengukur efektivitas suatu organisasi atau disebut dengan sistem model mencangkup empat kriteria yaitu :

1. Adaptasi

Merupakan kemampuan UPPD Samsat Kabupaten Temanggung untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya, dengan cara dapat menerjemahkan pengaruh lingkungan terhadap organisasi. Adaptasi adalah kemampuan suatu organisasi untuk merespon perubahan lingkungan eksternal melalui perubahan internal dalam organisasi. Kita dapat melihat kemampuan beradaptasi dari:

- a. Perubahan Samsat Keliling itu sendiri yang merupakan kemampuan pada organisasi untuk dapat melakukan pembaharuan, dan juga mampu mengikuti perkembangan sehingga mampu bereaksi dengan cepat terhadap *trend* serta mampu mengantisipasi dampak dari pembaharuan tersebut. Pembaharuan yang dilakukan dengan cara menerapkan protokol kesehatan saat pandemi.

- b. Samsat Keliling harus mampu berfokus pada masyarakat penerima program dengan cara memberikan perhatian kepada kepuasan pelanggan. Kepuasan masyarakat bisa diberikan melalui mendekatkan pelayanan.
- c. Samsat Keliling harus mampu bertumbuh ke arah yang lebih baik dengan mempraktikkan hal baru seperti pengetahuan, kemampuan, dan kompetensi yang juga disalurkan dari pimpinan kepada petugas lain atau sebaliknya.

2. Integrasi

Suatu pengukuran untuk mengetahui tingkat kemampuan Samsat Keliling untuk melakukan kegiatan antara lain :

a. Sosialisasi

Sasaran Sosialisasi juga sebisa mungkin diperluas sampai ke desa-desa dimana banyak warga yang mungkin belum tau apa saja yang dilayani pada Program Samsat Keliling. Sosialisasi di tingkat kecamatan dan desa bisa ditujukan kepada Karang Taruna Kecamatan, Karang Taruna Desa, sekumpulan ibu-ibu PKK, serta perkumpulan warga lainnya.

b. Pengembangan konsensus

Pengembangan konsensus dilakukan dengan menyatukan pikiran antara pimpinan dengan pelaksana Program Samsat Keliling.

c. Komunikasi dengan berbagai organisasi lainnya

Komunikasi dengan organisasi lainnya diperlukan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan Program Samsat Keliling kepada pihak serta instansi terkait.

3. Motivasi anggota

Pada kriteria ini dilakukan suatu cara untuk mengukur tentang beberapa hal yaitu sebagai berikut :

- a. Keterikatan dan hubungan antar Samsat Keliling dengan UPPD Samsat kabupaten Temanggung.
- b. Kelengkapan sarana bagi pelaksanaan Program Samsat Keliling. Ketersediannya sarana untuk melakukan program Samsat Keliling seperti mobil, alat cetak, dan modem.

4. Produksi

Merupakan suatu usaha untuk mengukur efektivitas Program Samsat Keliling yang dihubungkan dengan beberapa hal, yaitu sebagai berikut :

- a. Jumlah serta mutu dari keluaran organisasi
Petugas Samsat Keliling harus melakukan aktivitas yang berhubungan dengan tugas dan fungsi dari UPPD Samsat Kabupaten Temanggung.
- b. Intensitas kegiatan suatu organisasi

Dalam menjalankan tugas dari Program Samsat Keliling, petugas beroperasi selama waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Yaitu melaksanakan pelayanan selama enam hari dalam seminggu pada pukul 08.00 WIB sampai pukul 13.30 WIB.

Sementara itu, faktor pendukung dan penghambat efektivitas suatu program menurut Steers (dalam Subkhi dan Jauhar,2013:265) yaitu sebagai berikut :

1. Karakteristik program, yang terbagi menjadi dua. Yaitu :

a. Struktur

Dengan melakukan hal hal yang mampu meningkatkan produktivitas program Samsat Keliling, yaitu :

- peningkatan spesialisasi fungsi pada Program Samsat Keliling
- sentralisasi pengambilan keputusan pada kebijakan di Samsat Keliling
- formalisasi, dengan meminimalkan peraturan yang ada akan membuat pekerja lebih bahagia jika mereka dapat mengambil lebih banyak tanggung jawab dan merangkul keragaman.

b. Teknologi

Menggunakan alat baru yang dapat mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Karakteristik lingkungan

Karakteristik lingkungan dinilai dari dua aspek, yaitu :

a. Internal

Pengaruh sosial dan budaya di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung yang mampu mempengaruhi efektivitas Program Samsat Keliling.

b. Eksternal

Pengaruh hukum, ekonomi dan pasar yang mampu mempengaruhi efektivitas Program Samsat Keliling.

3. Karakteristik pekerja

Peran perilaku dalam efektivitas organisasi harus memenuhi tiga persyaratan perilaku:

a. Program Samsat Keliling mampu membina dan mempertahankan satu kesatuan kerja yang mantap yang terdiri dari pekerja pria dan wanita yang terampil dengan cara :

- Melaksanakan rekrutmen dan penempatan pekerja oleh UPPD Samsat Kabupaten Temanggung
- Mempertahankan pekerja dengan kompensasi yang adil dan wajar yang sepadan dengan kontribusi individu pada suatu Program Samsat Keliling.

b. Samsat Keliling harus mampu menikmati prestasi peranan yang dapat diandalkan dari petugasnya.

c. Samsat Keliling yang efektif menuntut para anggota mengusahakan bentuk tingkah laku yang spontan serta inovatif.

4. Kebijakan dan praktik manajemen

Peran dari Kepala UPPD Samsat Kabupaten Temanggung dalam mengkoordinasikan kegiatan dalam kaitannya dengan pencapaian tujuan sangatlah penting. Tiga peran kepemimpinan utama adalah :

a. Peran interpersonal

Hubungan Kepala UPPD Samsat Kabupaten Temanggung dengan orang lain di dalam dan di luar organisasi untuk menjalankan Program Samsat Keliling.

b. Peran pengambil keputusan

Libatkan Kepala UPPD dalam pengambilan keputusan operasional, alokasikan sumber daya, dan negosiasikan dengan elemen organisasi.

c. Peran informasi

Kepala UPPD Samsat Kabupaten Temanggung sebagai penerima atau pemberi informasi kepada pemangku kepentingan dan institusi.

1.9 Argumen Penelitian

Pandemi COVID-19 yang menyerang seluruh belahan dunia tidak terkecuali Indonesia menyebabkan pendapatan negara dari Pajak Kendaraan Bermotor terganggu. Walaupun begitu pembangunan nasional yang membutuhkan biaya dari keuangan negara harus tetap berjalan. Pemerintah melalui Badan Pengelola Pendapatan Daerah

Provinsi Jawa Tengah yang mempunyai unit pembantu di setiap kabupaten/kota di seluruh wilayah bertugas untuk membantu masyarakat untuk membayar PKB secara tepat pada waktunya. Di Kabupaten Temanggung terdapat unit pembantu BPPD Jawa Tengah yang bernama Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Kabupaten Temanggung.

Dalam menjalankan tugasnya, UPPD Samsat Kabupaten Temanggung tidak berhenti untuk terus berupaya memberikan inovasi demi kemudahan masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan Paradigma *New Public Services* (NPS) yang berorientasi kepada masyarakat. Terdapat beberapa program yang sudah dijalankan UPPD Samsat Kabupaten Temanggung diantaranya layanan Samsat Induk, Samsat Paten, dan Samsat Keliling. Namun pada praktiknya, target capaian pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Temanggung masih rendah dibandingkan kabupaten dan kota lain di Jawa Tengah.

Samsat Keliling merupakan salah satu program UPPD Samsat Kabupaten Temanggung yang mulai beroperasi sejak tahun 2013 menawarkan berbagai kemudahan membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan jemput bola. Program ini dijalankan dengan kendaraan roda empat yang beroperasi di setiap wilayah kecamatan. Selain itu, masyarakat tidak perlu mengantri lama karena Samsat Keliling beroperasi setiap minggu dengan dua unit kendaraan roda empat. Namun demikian, Samsat Keliling hanya menerima layanan pembayaran pajak tahunan, untuk pembayaran pajak lima tahun harus melalui kantor induk. Dengan berbagai macam

kelebihan yang ditawarkan Samsat Keliling ternyata dalam praktiknya pada tahun 2021 mengalami penurunan yang cukup drastis yaitu sebesar 19,53% dan merupakan persentase penurunan tertinggi jika dibandingkan dengan dua program lainnya.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti ingin mengetahui mengapa Program Samsat Keliling mengalami penurunan cukup drastis pada tahun 2021. Menurut peneliti hal ini penting dilakukan untuk melihat efektivitas dari Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung dalam membantu memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan untuk mengetahui faktor pendukung serta penghambat efektivitas program itu. Dimana dengan penelitian ini diharapkan program Samsat Keliling dapat melanjutkan perjuangannya untuk membantu meningkatkan pemasukan PKB di Kabupaten Temanggung.

Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung menurut peneliti merupakan program yang memberikan banyak kemudahan dan manfaat bagi masyarakat. Masyarakat Kabupaten Temanggung yang berdomisili jauh dari Kantor Induk tidak perlu meluangkan banyak waktu untuk melakukan perjalanan menuju Kantor Induk karena Samsat Keliling beroperasi di setiap wilayah kecamatan. Selain itu, Samsat Keliling selalu beroperasi di tempat yang mudah dijangkau masyarakat sehingga mempermudah dalam menemukan tempat mobil Samsat Keliling beroperasi. Dalam keadaan pandemi seperti sekarang pun Samsat Keliling tetap menjadi pilihan yang tepat untuk mencegah kerumunan dikarenakan pada program ini sangat jarang

ditemukan antrian yang banyak. Hal ini dikarenakan Samsat Keliling beroperasi setiap hari dengan dua unit kendaraan roda empat di tempat yang berbeda.

Selain itu, menurut peneliti Program Samsat Keliling adalah langkah UPPD Samsat Kabupaten Temanggung untuk mengupayakan terjadinya peningkatan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor dan mengubah pelayanan yang sudah ada menjadi lebih baik dari sebelumnya, sehingga mampu mendukung suksesnya pembangunan di Jawa Tengah. Strategi sosialisasi yang digunakan untuk mengenalkan program ini ke masyarakat berupa papan reklame, brosur, serta pemberitahuan melalui sosial media. Tindakan sosialisasi tersebut diharapkan dapat menjadi cara untuk menyebarkan info kepada publik jika terdapat program yang dapat lebih memudahkan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan cara yang dilakukan oleh Kepala UPPD Samsat Kabupaten Temanggung adalah melalui koordinasi dengan pihak lain, yaitu pihak kepolisian. Selain itu, Kepala UPPD Samsat Kabupaten Temanggung juga memberikan dan menerima informasi terkait penyelenggaraan Program Samsat Keliling sehingga mampu memberikan kebijakan yang terbaik sesuai dengan keadaan masa itu.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Desain Penelitian

Menurut Pasolong (2012:75) kajian dalam penelitian dapat dibagi menjadi tiga jenis penelitian, yaitu:

1. Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menjelaskan apa yang terjadi selama penelitian. Dalam penelitian deskriptif, ada dua upaya untuk mendeskripsikan, menangkap, menganalisis, dan menginterpretasikan apa yang sedang terjadi atau yang sedang terjadi. Penelitian ini tidak menguji hipotesis, tetapi hanya informasi apa yang disajikan secara objektif. Dengan demikian, menurut Sugiono (Pasolong, 2012:76) penelitian deskriptif umumnya menggunakan pertanyaan “bagaimana” untuk merumuskan pertanyaan penelitian yang disajikan dalam latar belakang penelitian.

2. Penelitian Eksploratif

Penelitian eksplorasi merupakan penelitian terbuka, dan dilakukan sebagai tahap awal penelitian deskriptif dan deskriptif karena pengetahuan penelitian tentang gejala-gejala yang menjadi sasaran penelitian masih sangat kurang dengan mencari tanpa membuat hipotesis.

3. Penelitian Ekspanatori

Penelitian yang menekankan pada hubungan antara variabel penelitian dengan hipotesis uji disebut penelitian atau uji penelitian yang menguji hipotesis yang dirumuskan.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dalam menyajikan bagaimana Efektivitas Program Samsat Keliling di UPPD Samsat

Kabupaten Temanggung. Tujuannya adalah untuk menggambar, melukis, secara nyata dan akurat mengenai fakta, sifat serta kejadian yang diteliti.

1.10.2 Situs Penelitian

Situs penelitian merupakan wilayah sebagai tempat penelitian ini dilakukan. Pada penelitian tersebut, lokasi atau wilayah yang dipilih adalah UPPD Samsat Kabupaten Temanggung. UPPD Samsat Kabupaten Temanggung dipilih sebagai tempat atau wilayah penelitian karena UPPD Samsat Kabupaten Temanggung merupakan UPPD yang mendapatkan peringkat ke dua dari bawah di Jawa Tengah dalam pencapaian realisasi pajak pada tahun 2021. UPPD Samsat mempunyai salah satu program yaitu Samsat Keliling dimana pada tahun 2021 persentase pencapaiannya mengalami penurunan paling tinggi dibandingkan dengan program lain.

1.10.3 Subjek Penelitian

Penelitian ini menyasar informan. Artinya, informan dipilih dengan cermat dan menetapkan tujuan khusus. Metode ini tidak mendapatkan sampel secara acak. Hasil penyelidikan akan dialihkan atau diterapkan pada situasi sosial tempat lain jika situasi sosial lain tersebut serupa dengan situasi sosial yang diselidiki. Sumber datanya teliti, misalnya seseorang yang sepertinya paling tahu apa yang kita butuhkan, atau mungkin dia pemimpinnya, jadi peneliti bisa dengan mudah untuk membidik. Di dalam pengertian yang lain informan dapat juga disebut sebagai responden. Teknik yang digunakan dalam memilih siapa pihak yang dijadikan informan penelitian lebih ditujukan untuk mendapatkan atau memperoleh *key information/key person*.

Di dalam penelitian tentang Efektivitas Program Samsat Keliling di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung yang akan menjadi narasumber penelitian, yaitu:

1. Kepala UPPD Samsat Kabupaten Temanggung
2. Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor
3. Petugas Samsat Keliling
4. Dua masyarakat yang menggunakan pelayanan Samsat Keliling
5. Dua masyarakat yang tidak menggunakan pelayanan Samsat Keliling

1.10.4 Jenis Data

Lofland dan Lofland (Moleong, 2009:157) menjelaskan bahwa sumber utama data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, dan selebihnya merupakan data tambahan berupa dokumen. Penelitian ini mengklasifikasikan tipe data yang digunakan sebagai berikut:

1. Kata-kata dan tindakan

Sumber data yang paling penting adalah teks dan perilaku orang yang diamati dan diwawancarai. Sumber data ini dikumpulkan melalui rekaman tertulis atau rekaman video/audio, foto, atau rekaman film.

2. Sumber data tertulis

Sumber tertulis adalah informasi tambahan yang didapatkan dari sumber dari Kajian Fiskal Jawa Tengah, Petunjuk Teknis Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, data yang diperoleh dari Bapenda Provinsi Jawa Tengah, dan laporan bulanan bendahara pembantu pajak kendaraan bermotor. Selain itu juga

terdapat keputusan, peraturan, dan undang-undang yang mengatur tentang Samsat.

3. Foto

Saat ini, fotografi lebih umum digunakan sebagai alat penelitian karena dapat digunakan untuk berbagai keperluan dan mudah digunakan. Foto sebagai gambar menyediakan data deskriptif untuk memeriksa aspek subjektif, dan hasilnya sering dianalisis secara induktif. Tentu saja ada banyak manfaat menggunakan foto untuk melengkapi sumber data, tetapi perlumenyertakan referensi khusus untuk situasi di foto saat itu. Dalam penelitian ini terdapat foto-foto yang diambil berdasarkan pengamatan langsung dan dokumen oleh peneliti pada Program Samsat Keliling dan foto ketika melakukan penelitian di UPPD Samsat Kabupaten Temanggung.

1.10.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah :

1. Data Primer. Data primer adalah responden yang mendapatkan data langsung dari sumbernya. Sumber data utama untuk penelitian ini adalah wawancara rinci dengan informan dan observasi langsung ke subjek penelitian.
2. Data Sekunder. Data sekunder adalah data yang dapat mendukung pembahasan. Data ini secara tidak langsung diperoleh peneliti dari peneliti. Data sekunder bisa dalam format laporan kerja UPPD Samsat Kabupaten

Temanggung, data dokumentasi, buku yang berkaitan dengan teori administrasi publik terutama efektivitas, majalah dan jurnal mengenai samsat keliling dan sumber lain yang sesuai.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Wawancara, dokumentasi, observasi, dan penelusuran literatur digunakan untuk mengumpulkan data yang relevan. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan beberapa cara:

1. Wawancara

Sebuah teknik pengumpulan data di mana proses tanya jawab dilakukan dan informasi dan ide-ide dipertukarkan secara verbal antara pewawancara dan informan atau pengasuh. Wawancara digunakan sebagai salah satu bentuk pengumpulan data ketika seorang peneliti ingin melakukan survei pendahuluan untuk menemukan suatu masalah yang perlu diteliti, dan ketika peneliti ingin mengetahui lebih banyak tentang responden.

2. Dokumentasi

Teknologi pengumpulan data dengan mengumpulkan data dari setiap dokumen yang berhubungan dengan penelitian. Pada dasarnya, dokumen adalah sumber data yang dapat digunakan untuk menguji, menafsirkan, atau memprediksi hasil penelitian. Dokumen yang digunakan dapat diperoleh dari mana saja asalkan berkaitan dengan fokus penelitian seperti pengarsipan dan pelaporan kepada pemerintah yang bertanggung jawab

3. Observasi

Suatu teknik perolehan data yang dilakukan secara sistematis melalui pengamatan fakta visual dan terdengar tentang subjek penelitian

4. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mencari informasi dari literatur dan buku-buku penelitian yang relevan.

1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Miles dan Huberman (Sugiyono, 2015:246) berpendapat bahwa data jenuh karena kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus menerus sampai selesai. Menurut Sugiyono (2015:246), kegiatan dalam analisis data: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/validasi. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2015:247), gambaran ketiga komponen tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih kebutuhan, memfokuskan pada kebutuhan, dan mencari tema dan pola. Oleh karena itu, data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data dan mengambilnya kembali saat dibutuhkan. Hal ini terjadi karena jumlah data yang diambil dari lapangan sangat besar

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa penjelasan, ringkasan, diagram, hubungan antar kategori, flowchart, dan sebagainya. Melihat data

memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan mereka berdasarkan pemahaman tersebut. Dalam penelitian kualitatif, teks naratif sering digunakan untuk menyajikan data survei.

3. *Conclusion Drawing* / (verifikasi)

Kesimpulan pertama yang dibuat bersifat sementara dan akan diubah jika tidak ditemukan bukti pendukung yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Jika kesimpulan awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten, kesimpulan yang disajikan ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data adalah kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dari penelitian kualitatif adalah wawasan baru dan belum pernah terjadi sebelumnya. Temuan dapat berupa deskripsi objek yang sebelumnya belum jelas, dan diungkapkan melalui survei, hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori.

1.10.8 Kualitas Data

Menurut Agustinova (2015:45), tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoretis, metodologis, dan interpretatif penelitian. Agustinova (2015: 4749) mengusulkan empat jenis triangulasi:

1. Triangulasi Sumber Data (*Data Triangulation*)

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji reliabilitas data dengan memeriksa data dari berbagai sumber. Data dari berbagai sumber tersebut bersifat deskriptif, dikategorikan, setara, berbeda, dan konkrit dari sumber-sumber tersebut dan tidak dapat dirata-ratakan seperti pada penelitian kuantitatif.

2. Triangulasi Peneliti (*Multiple Triangulation*)

Triangulasi peneliti dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu orang peneliti dalam pengumpulan dan analisis suatu data. Teknik itu diakui memperkaya pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian.

3. Triangulasi Teori (*Theory Triangulation*)

Triangulasi teori adalah penggunaan sejumlah teori dalam menafsir seperangkat data. Di dalam membahas suatu permasalahan, peneliti tidak menggunakan suatu perspektif teori, sehingga nantinya didukung dari *multiple theory*. Di sisi lain, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman jika peneliti dapat mengembangkan pengetahuan teoritis yang mendalam tentang hasil analisis data.

4. Triangulasi Metode (*Methodological Triangulation*)

Triangulasi metode adalah metode pengecekan data dari sumber yang sama, tetapi menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh melalui wawancara dan divalidasi dengan observasi dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini digunakan metode triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data sebagai verifikasi keaslian data dilakukan dengan caramelihat data dari berbagai sumber. Alasan mengapa peneliti menggunakan triangulasi sumber data adalah karena data bisa diperoleh dari berbagai sumber, kemudian dapat dipaparkan, diklasifikasikan yang memiliki pandangan sama, berbeda dan spesifik dari sumber tersebut.

